

普华
经营

正略钧策
ADFAITH

一本就够系列
Office Smart Go!

职场
达人

PEARSON

打造职场好人脉

一本就够



Guide to Interpersonal Communication

取别人的职场经
助自己的职场人气high翻天!

[美]乔安尼·巴尼 (Joann Baney)\著 孙睿婕\编译 曾琳\审校

FESCO副总裁张艳珍女士倾情推荐
《职场》、《职业》、MSN《职场人生》
《HR经理人》等多家媒体联合推荐

一套关于职场生存法则和智慧修炼的系列宝典
以职场力的全面提升成就你的职业辉煌!



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

· 职场达人一本就够 ·

打造职场好人脉 一本就够

[美] 乔安妮·巴尼 (Joann Baney) \ 著

孙睿婕 \ 编译 曾琳 \ 审校

人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (CIP) 数据

打造职场好人脉一本就够 / (美) 巴尼 (Baney, J.)
著; 孙睿婕编译. —北京: 人民邮电出版社, 2010. 10
(职场达人一本就够)
ISBN 978-7-115-23767-5

I. ①打… II. ①巴…②孙… III. ①人际关系学—
通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 162183 号

内 容 提 要

本书以职场中重要而又令很多人困惑的人际关系问题为中心, 分别讲述了职场达人应知应会的交往技巧以及打造职场好人脉的有效方法。书中加入了大量的案例和图表, 将职场中的各项人际交往能力与工作实际相结合, 内容轻松易读, 便于理解, 实用性、操作性强。

本书适合职场白领以及即将进入职场的年轻人阅读使用。

职场达人一本就够

打造职场好人脉一本就够

◆ 著 【美】乔安妮·巴尼 (Joann Baney)

编 译 孙睿婕

审 校 曾 琳

责任编辑 王莹舟

执行编辑 王楠楠

◆ 人民邮电出版社出版发行

北京市崇文区夕照寺街 14 号

邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷

◆ 开本: 880 × 1230 1/32

印张: 5

2010 年 10 月第 1 版

字数: 70 千字

2010 年 10 月北京第 1 次印刷

著作权登记号 图字: 01-2010-3332

ISBN 978-7-115-23767-5

定 价: 22.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

“职场达人一本就够”系列序

在当今国际化商业浪潮冲击的时代，无论你是意气风发、雄心勃勃的职业经理人，朝九晚五忙碌的普通上班族，还是心怀梦想、奔走在求职路上的毕业生；无论你目前正处于职业发展的哪个阶段，要想在职业生涯中把握先机，不仅要有能独当一面的超群的工作能力和优秀的职业素质，还需要时时学习新的业务知识，谙熟职场生存法则，不断积累自己的职场经验，如此才能在职场打拼中做到游刃有余，成为众人瞩目的职场精英。

作为在职场中打拼的白领，我们每个人都有自己的职业梦想和追求。无论我们的起点如何、能力如何，我们都渴望自己能够得到老板的赏识，能够取得非凡的成就，获得职业生涯的成功。但对理想与现实之间的差距，我们也都了然于心。如果我们在步入职场之初，不能掌握正确的职场法则，培养自己良好的工作习惯和职业素质，不能通过不断地学习使自己从众多职场白领中脱颖而出，那么多年以后，我们完全有可能还在原地踏步，只好无奈地看着自己的年纪越来越大，而自己的职业梦想却越来越遥远。另外，职场中升迁和发展的机遇也是可遇而不可求的，尤其是当自己的职业发展上升到一定的高度时，可获得的机遇就更是少之又少了，这对于那些渴望获得机遇垂青的职场人士来说，无疑是很大的考验和挑战。既然机遇不可求，那么我们只有立足自身，把事情做好，为自己积累职场中的各种资本，相信机遇总是会垂青那些有准备的人的！

正是出于帮助职场人士成就职业和生活梦想的美好愿望，我们策划并推出了“职场达人一本就够”系列图书。希望通过书中简单而实用的工作技能介绍以及对职场生存法则清晰而透

彻的诠释，为每一位在职场中奋斗的人士提供一条通往职业成功的捷径，帮助其早日实现职业梦想！

“职场达人一本就够”是一套关于职场人士必备的各种职场技能和职场生存基本法则的系列图书，共有8本，主要由国外专家撰写。本系列图书的英文版在国外深受职场人士的欢迎，我们在推出中文版时，一方面删除了部分不适合国内情况的内容，另一方面增加了一些本土案例和具体指导，内容涉及职场的方方面面，从人际关系、职场中的说服力、职场修炼、职场口语、撰写工作报告、组织会议、演讲到如何与外国同事打交道等，深入浅出地介绍了各种职场技能和生存法则。在编译本系列图书的过程中，编译者参考并吸收了国内同行的相关著作、资料，由于篇幅有限，无法一一注明，在此，真诚地向他们表示深深的敬意！

本系列图书的出版旨在全面、系统地打造和提升职场人士的竞争力和工作胜任力。相信广大职场人士通过对本系列图书内容的全面学习，并在实际工作中遵守书中所列举的职场规则，就能够提高自身的职业修养和专业水准，在工作和社交场合中脱颖而出，成为职场中既有能力又受欢迎的耀眼的职场达人。

曾 琳

2010年6月23日于北京

前言

人和，乃是致胜的关键一步。良好的人际关系能帮助每一位职场人士通过一道道险阻，达成事业的成功。希望本书的问世能为那些被人际关系所困扰的人们指点迷津、建言献策。祝愿每一位读者在职场中都能成为拥有好人脉的职场达人、受欢迎的职场精英！

你为什么需要读这本书？

本书将帮助你完善职场中的人际关系，帮助你解决以下问题。

- 有人说你是个不太善于倾听的人，而你不太明白别人对自己为何有这样的评价时，你该怎样去改变自己的行为呢？
- 在给同事提意见时，怎样才能保证在提供有效意见的同时不破坏同事关系？
- 虽然你在电话上和客户聊了很长时间，可似乎总也得不到想要的信息。为了达到交谈的目的，该如何转变提问的方式呢？
- 你想维护好与上司间的关系，可是总觉得不太自在。这时，你该怎么做才能建立更和谐的上下级关系呢？
- 参加面试时，你该怎样做才能赢得面试官的青睐，找到称心如意的工作？
- 你负责与一个难缠的贸易伙伴签订新合约，在没有太大把握时，你该为这场谈判作哪些准备呢？
- 身为经理的你不愿作绩效评估，不知道在评估中该怎样与同事们互动，这时该怎样设计评估的具体环节呢？
- 为了职业发展，你该怎么做才能改善人际关系从而顺利地进行采访、谈判或者绩效评估呢？

谁需要读这本书？

这本书是写给那些需要改善职场人际关系的人士的。这本书会详细地提供以下两种建议。

- **切合实际地建议你学点人际关系学**，掌握基本的人际交往技巧，例如，倾听、谏言、提问与回答以及适应不同人的社交风格等。

- 根据每个人在职场中可能会遇到的人际交往困扰，告诉人们在职场实践中应如何应对各种各样的人际关系，建立起自己的职场好人脉。

本书与同类书有什么不同？

无论是管理交际培训班的学员，还是世界各地的大学生和社会上的职业人士都表达出如此一致的心声：渴望获得培养人际关系的直接指导。市面上的相关书籍太过冗长、缺乏实用性、所举的例子缺乏代表性，不能满足他们的需求。而本系列图书——“职场达人一本就够”简短易懂、切合实际、阅读方便，为职业人士的职场生活提出了宝贵的建议。

- **简短易懂** 作者从众多的研究和资料中总结出了人际交往的核心技巧，让你轻松掌握。

- **切合实际** 这是一本清晰直接的工具书，你在本书中找到的将是切合实际的信息。

- **阅读方便** 本书采用平实、易懂的语言进行阐述，便于阅读。

本书将告诉你什么？

- **做个有心的倾听者** 决定人际关系的奥秘和技巧是倾听，在与人交往的过程中要用心听、听懂、思考并避免倾听障碍的发生。

- **巧妙地谏言与纳言** 谏言是具有挑战性的，你应该学会在提供有效反馈的同时维护好与同事的关系并听取他人的反馈

意见。

- **问与答的智慧** 提问的方式决定着沟通的质量，不恰当的提问方式会阻碍双方的沟通，你需要掌握一些提问技巧和有效的回答方法。

- **打造自己的社交风格** 学会鉴别他人的社交风格并懂得如何与不同风格的人进行交往将大大有助于你人际关系的改善。

- **知己知彼，与面试官打交道** 从面试者的角度入手，告诉你面试官在整个面试过程中是怎么做的；从应试者的角度入手，告诉你面试前该作哪些准备、面试中该如何推销自己以及面试后如何跟进等。

- **职场人际关系面面俱到** 告诉你如何在职场中与上司、同事、客户以及团队相处。

- **从容应对职场人际冲突** 告诉你如何处理和应对职场中发生的各种人际关系冲突与矛盾。

- **提升职场谈判力** 确定自己的谈判策略并获得最佳的谈判效果。

- **做好员工的绩效评估工作** 把绩效评估作为一次培训的机会，准备并作好绩效评估，与员工建立起良好的合作关系。

Contents 目录

第一部分 学点人际关系学——职场人士 应知应会的人际交往技巧

第一章 学点人际关系学——做个有心的倾听者

一、“倾听”这回事·····	005
(一) 为什么需要“用心”去倾听·····	006
(二) 学会主动倾听·····	007
二、主动倾听的三大技巧·····	008
(一) 专注才能专心·····	009
(二) 扮演好倾听者的角色·····	013
(三) 如何恰当地复述对方的话·····	016
三、“倾听”最忌讳的事·····	018
(一) 对其所说妄加评论·····	019
(二) 所答非所问·····	020
(三) 总是试图帮人解决问题·····	021

第二章 学点人际关系学——巧妙地谏言与纳言

一、讲求谏言的方式方法·····	024
------------------	-----

二、如何谏言更巧妙·····	029
(一) 有效谏言的三步骤·····	030
(二) 如何让对方接受你的谏言·····	034
三、如何纳言更有利·····	037
(一) 敞开心扉, 广纳他言·····	038
(二) 作好纳言的心理准备·····	042

第三章 学点人际关系学——问与答的智慧

一、提问的艺术·····	044
(一) 不给别人回答“ Yes”或“ No”的机会·····	044
(二) 聪明的提问方式·····	046
(三) 应该避免的提问方式·····	048
二、回答问题的智慧·····	049
(一) 答好问题的关键细节·····	049
(二) 如何化解令人尴尬的提问·····	051

第四章 学点人际关系学——打造自己的社交风格

一、职场社交风格面面观·····	055
(一) 你是果断型的人吗·····	056
(二) 你是情感型的人吗·····	058
(三) 四种典型的社交风格·····	059
二、打造自己的社交风格·····	061
(一) 从了解自己的社交风格做起·····	061
(二) 观察身边人的社交风格·····	063
(三) 适应不同人的社交风格·····	067
(四) 改善你的人际关系·····	068

第五章 知己知彼，与面试官打交道

一、面试官都在做什么·····	073
(一) 面试官的不同风格·····	074
(二) 面试前，面试官会作哪些准备·····	075
(三) 面试官通常会怎样面试·····	077
(四) 哪些因素容易影响面试官对你的评价·····	080
二、面试，你准备好了吗·····	081
(一) 做足面试前的功课·····	081
(二) 如何在面试中推销自己·····	085
(三) 不放过最后的机会——面试结束后·····	087

第六章 职场人际关系面面俱到

一、与上司相处的学问·····	089
(一) 沟则通，通则赢·····	089
(二) 学会沟通·····	091
二、与同事相处的六大心得·····	093
三、维护好与客户的关系·····	096
四、如何当好团队中的一员·····	101

第七章 从容应对职场人际冲突

一、为何存在那么多冲突·····	105
(一) 个人冲突·····	105

(二) 实质性冲突·····	107
二、冲突总是坏事吗·····	108
三、如何应对冲突·····	109

第八章 提升职场谈判力

一、谈判中的策略·····	114
(一) 考虑谈判的背景·····	115
(二) 确定谈判的策略·····	118
(三) 分析对方的谈判背景·····	121
(四) 谈判中如何说服对方·····	122
二、谈判制胜的技巧·····	125
(一) 谈判中的有效倾听·····	125
(二) 谈判中的有效提问·····	128

第九章 做好员工的绩效评估工作

一、绩效评估与培训的技巧·····	131
(一) 职业经理在评估中应具备的素质·····	132
(二) 绩效评估目标的“SMART”原则·····	134
(三) 从员工的角度出发，为员工着想·····	136
二、制定绩效评估体系的六大步骤·····	139

Guide to Interpersonal Communication



第一部分

学点人际关系学

——职场人士应知应会的人际交往技巧

每位职场人士都无法独立于职场之外，尤其在信息如潮、圈子越来越重要的现代社会更是如此。每个人工作的成功都离不开与他人的交往。但为什么有些人在人际交往中会如鱼得水、左右逢源，而有些人却举步维艰、进退维谷呢？其实道理很简单，置身职场，你需要掌握一些基本的人际交往技巧，以应对人际交往中纷繁复杂的种种问题，这样才能成为赢得人心的社交高手。可以说，本书即将介绍的几个基本的人际交往技巧就是人际交往的基石，熟练地运用这几个基本技巧——倾听、谏言、提问、应答以及对自身和他人的为人处世风格作出判断，就可以提高自己的职场交往能力，轻松处理职场中的各种人际关系。具体来说，如果你掌握了有效倾听的技巧，那么你就有可能成为一名出色的谈判高手；如果你能有效地向别人谏言并广纳他言，那么你就可以提高自己的职场指导力；如果你能在职场中做到知己知彼，那么你就能在社交场合如鱼得水；如果你拥有了提问与应答的智慧，那你一定能轻松应对职场中突如其来的种种难题。然而怎样才能做到这一切呢？让我们一起来学点人际关系学，并从中掌握一些人际交往的技巧吧。

• 第一章：学点人际关系学——做个有心的倾听者

• 第二章：学点人际关系学——巧妙地谏言
与纳言

• 第三章：学点人际关系学——问与答的智
慧

• 第四章：学点人际关系学——打造自己的
社交风格

人们往往旧习难改，想要改变一些自己的行为习惯总是非常不容易的，所以若想巧妙地运用这些人际交往技巧，你需要不断地练习，这样才能熟能生巧。一旦加强了自身的人际交往能力，相信在直面职场时，你就可以游刃有余地应对职场的风云变幻了。



第一章 学点人际关系学 ——做个有心的倾听者

在与别人打交道的时候，我们需要向别人倾诉，同样也要听别人倾诉。如何能有效地倾听是一门学问。倾听无疑是人际交往中最基本的一项技能了。在职场中，倾听不仅能帮助你更好地考查应聘者、指导员工和进行谈判，而且有助于你改善与他人的关系。

古希腊先哲苏格拉底说过：上天赐于人以两耳两目，但只有一口，欲使其多闻多见而少言。寥寥数语，形象而深刻地说明了倾听的重要性。

人与人之间需要沟通、交流、协作、共事，是否善于倾听不仅能体现出一个人道德修养水平的高低，还关系到能否与他人建立起一种正常、和谐的人际关系。友情的存续、婚姻的永固、团队的凝聚，很大程度上都取决于情感上的交流和精神上的契合。从古至今，可以说这是体现人类生活品质 and 生存质量的一个非常重要的方面。

倾听并不仅仅意味着听见，而更重要的是听到心里，与倾诉者产生共鸣。以下几点诀窍可以改善你的倾听：第一，你愿意把更多的精力分配到倾听上；第二，你需要不断地学习主动倾听的技巧；第三，不要打断对方的谈话，否则会影

响倾听的效果。

一、“倾听”这回事

很多人都认为人与人之间交往最有效的方法就是滔滔不绝地说服别人，而通常将倾听视为被动的、无需精力投入的行为。其实，主动倾听不仅是有效沟通过程中必不可少的一部分，而且也是需要投入更多精力的行为。在不同的情境中人们在倾听上分配的精力是不同的。当你听广播或看电视时，所投入的精力通常比较低；当你处在群体中，例如在上课或开会时，你通常可以假装倾听，这样的倾听所消耗的精力往往也是较低的，然而在日常工作中，大多数商务交流活动——例如，面试、谈判或是评估都需要全身心投入的倾听。如图1-1所示。

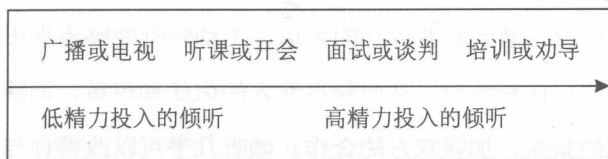


图1-1 倾听：不同的精力投入

要想成功地进行这种交流并对那些细微、即时的暗示作出回应，你需要成为一名主动的参与者。要想让自己在日常工作中与别人有效地进行沟通，你就必须在倾听方面花费一些功夫，投入更多的精力。有效的交流有助于改善你的人际关系，它也是成就你职业前途的基石。